

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Daftar Pernyataan (Questionare)

Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada responden yang saya hormati,

Perkenalkan saya Meyliza Maya Pratiwi mahasiswa S-1 Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan Merek (*Brand Trust*), Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Usaha Jasa Klinik Kecantikan Mitra Sehat Di Kabupaten Lamongan" maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini

#### A. Identitas Responden

1. Nama : ..... (boleh tidak diisi)
2. Alamat email : .....
3. Jenis Kelamin :
  - Perempuan
  - Laki-laki
4. Usia :
  - 17-21 Tahun
  - 22-25 Tahun
  - 26-30 Tahun
5. Pekerjaan :
  - Pelajar/Mahasiswa
  - Pekerja
  - Lainnya
6. Pendapatan :
  - <1.000.000
  - 1.000.000-1.500.000

- 1.500.000-2.000.000
- >2.500.000

**B. Petunjuk pengisian:**  
**Keterangan jawaban sebagai berikut:**

Alternatif Jawaban	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**1. Kepercayaan Merek (Brand Trust)**

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kepercayaan Merek adalah keyakinan konsumen bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu, keyakinan yang diperoleh melalui tampilan, pembelajaran, dan pengalaman yang berulang. Oleh Arief, M., Suyadi, I., dan Sunarti (2017).</b>						
<b>Brand Reliability (Keandalan Merek)</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Saya percaya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan karena klinik tersebut telah memenuhi harapan saya					
2.	Saya percaya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan karena klinik tersebut sangat berkualitas					
3.	Saya percaya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan karena mitra sehat merupakan merek yang mampu					

	memberikan jaminan kepuasan kepada konsumennya					
<b>Brand intention</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4.	Saya percaya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan akan terus berinovasi dan menciptakan produk yang baru untuk memenuhi kebutuhan konsumen					
5.	Saya percaya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan mampu memberikan solusi treatment yang terbaik					
6.	Saya percaya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan karena telah melakukan treatment dengan hasil yang memuaskan					

## 2. Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, ketepatan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, dan ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Tjiptono dalam peneliti terdahulu Oleh Ahmad Hidayat (2018).</b>						
<b>Tangibles (<i>Bukti fisik</i>)</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Menurut saya kondisi ruangan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan tertata rapi, bersih, dan nyaman					
<b>Reliability (<i>Keandalan</i>)</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.	Menurut saya pelayanan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan sigap melayani konsumen dan memberikan pelayanan tepat waktu					

3.	Menurut saya pelayanan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen					
<b>Assurance (Jaminan)</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4.	Menurut saya pelayanan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan dapat memberikan jaminan ketepatan dalam melakukan treatment kepada konsumen					
<b>Empaty (perhatian)</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5.	Menurut saya usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan memberikan pengarahannya apa saja yang perlu diperhatikan untuk merawat kulit wajah					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6.	Menurut saya pelayanan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen					

### 3. Lokasi

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Menurut Tjiptono dalam peneliti terdahulu Oleh Nindi Ayu T (2020) Lokasi mengacu pada berbagai kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mempromosikan dan memfasilitasi pengiriman atau pendistribusian barang dan jasa dari produsen ke konsumen.</b>						
<b>Akses</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan terletak di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau					


2.	Klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan dapat dicapai dengan sarana transportasi umum					
<b>Visibilitas</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
3.	Klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan dapat terlihat jelas dari tepi jalan					
<b>Lingkungan</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4.	Klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan saling berdekatan dengan pusat keramaian seperti alun alun kabupaten lamongan, plaza lamongan dll					
<b>Persaingan</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5.	Klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan saling berdekatan dengan pesaing yang memiliki usaha jasa yang sama					
6.	Klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan saling berdekatan dengan pesaing yang cukup beragam					

#### 4. Loyalitas Komsumen

NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<p><b>Seperti yang diungkapkan oleh Dick dan Basu dalam penelitian Rusmiati P I dan Rizki Zulfikar (2018), Loyalitas Konsumen adalah fungsi dari kekuatan yang berhubungan dengan sikap yang relatif individu terhadap suatu entitas (merek, layanan, toko, atau pemasok) dan pembelian.</b></p>						
<b>Melakukan pembelian ulang</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Saya akan melakukan penggunaan jasa berulang terhadap usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan karena					

	kecocokan dalam melakukan treatment					
<b>Membeli produk antar lini produk</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.	Jika klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan mengeluarkan produk atau jasa yang lain, saya akan menggunakan produk dan jasa layanannya					
<b>Mereferensikan kepada orang lain</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
3.	Saya bersedia merekomendasi usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan kepada teman dan orang lain untuk menggunakan produk dan jasa pelayanannya					
4.	Saya akan mengatakan hal positif kepada orang laing tentang pelayanan yang diberikan oleh usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan					
<b>Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan terhadap pesaing</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5.	saya sangat cocok pelayanan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat di kabupaten lamongan saya tidak ingin berganti ke jasa layanan klinik kecantikan lainnya					
6.	saya akan menjadikan usaha jasa klinik kecantikan mitra sehat sebagai jasa pelayanan pilihan utama dalam penggunaan jasa klinik kecantikan					

## Lampiran 2: Kartu Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw 159 email: fisp@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Meyliza Maya Pratiwi  
 NBI : 1121900116  
 Program Studi : Administrasi Niaga  
 Dosen Pembimbing I : Dra. Sri Andayani, M.M  
 Dosen Pembimbing II : Dr. IGN. Anom Maruta, M.M  
 Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK (BRAND TRUST), KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA USAHA JASA KLINIK KECANTIKAN MITRA SEHAT DI KABUPATEN LAMONGAN *§*

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	7/25/23	Bab I Acc.	<i>§</i>	
2	21/3/23	Bab I Acc.		<i>J</i>
		Bab II Revisi judul terdahulu		<i>J</i>
		Bab II Acc.		<i>J</i>
		Bab III Revisi Penutup Sampul		<i>J</i>
		Bab III Acc.		<i>J</i>
3	14/5/23	Bab I Acc.	<i>§</i>	<i>§</i>
		Bab IV Perbaiki	<i>§</i>	



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi: • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
		Bab III Perbaikan		
	22/5	Bab II Aee	§	
		Bab IV Aee	§	
		Kuesioner perbaikan	§	
	29/5	Kuesioner Aee	§	
	13/6	Bab Revisi Perbaikan		§
		Bab X Aee		§
		Bab V Aee		§
	15/23/6	Bab IV & V Aee	§	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal: 15 Juni 2023

Dosen Pembimbing I.

Dosen Pembimbing II.



## Lampiran 3: Surat Keterangan Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA**  
**LABORATORIUM OTODAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 624/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Meyliza Maya Pratiwi  
NBI : 1121900116

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juni 2023  
Kepala Lab. Otoda,

LABORATORIUM OTONOMI DAERAH  
Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

## Lampiran 4: Lembar Revisi Ujian

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama :Meyliza Maya Pratiwi

NIM :1121900116

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

*Perbaiki isi dan gaya*

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(*[Signature]*)  
Dra. Sri Andayani, M.M

(*[Signature]*)  
Dra. Sri Andayani, M.M

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Meyliza Maya Pratiwi

NIM : 1121900116

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- UBM blm sistematis
- Analisis regresi
- Daftar pustaka

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

( Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M )

( Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Meyliza Maya Pratiwi

NIM : 1121900116

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

- arah tulis Response
  - pembatas
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  )  
Drs. Agung Pujianto, MM

(  )  
Drs. Agung Pujianto, MM

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.